

MANUAL DE PROCESOS DEL SAIC

Facultad de Geografía e Historia

SAIC07-P02-C5. Proceso para la gestión y mejora de los recursos y servicios
puestos a disposición de la comunidad universitaria.

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

#SOMOS2030
uned.es

UNED

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA
SAIC07-P02-C5. Proceso para la gestión y mejora de los
recursos y servicios puestos a disposición de la
comunidad universitaria**



- 1. OBJETO Y ALCANCE**
- 2. REFERENCIAS/NORMATIVA**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, INDICADORES DE MEDIDA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO**
- 5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**
- 6. EVIDENCIAS/ARCHIVO**
- 7. RESPONSABLES DEL PROCESO**
- 8. FLUJOGRAMA**

Tabla de versiones y ediciones.

Edición/ Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01		<u>Versión 1ª: Diseño del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Geografía e Historia.</u>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Elaborado por: Vicedecanato de Calidad e Innovación	Revisado por: Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Facultad (CAIC)	Aprobado por: Consejo de Facultad.
Fecha: abril 2026	Fecha: 16/06/2026	Fecha: 25/06/2026

1. OBJETO Y ALCANCE

Este proceso tiene por objeto definir cómo la Facultad de Geografía e Historia, teniendo en cuenta las particularidades de la enseñanza a distancia propia de la UNED, identifica las necesidades, diseña, planifica, ejecuta y mejora:

- los recursos materiales necesarios para el desarrollo de la enseñanza/aprendizaje de nuestro estudiantado,
- las infraestructuras puestas a disposición del desarrollo de los programas formativos,
- los servicios que se prestan a la comunidad universitaria, con la finalidad de satisfacer permanentemente sus necesidades y expectativas con criterios de calidad, seguridad, igualdad, inclusión, publicidad y conformidad con la legalidad y teniendo siempre presentes los principios de prevención de riesgos y eficiencia medioambiental.

El alcance de este proceso comprende todos los títulos oficiales de Grado, Máster, Microtítulos y Microcredenciales adscritos a la Facultad y todos los títulos propios.

2. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Normativa general en materia de contratación en el ámbito del sector público, fundamentada en criterios de racionalización, la previsión, la eficiencia, la sostenibilidad y en una adecuada selección de los proveedores, a través del perfil del contratante, y dando publicidad al proceso de contratación en el portal de transparencia.
- Normativa general en materia de prevención y gestión sostenible de residuos, protección medioambiental, economía circular y, en general, responsabilidad ambiental.
- Normativa general en materia de igualdad de oportunidades, accesibilidad, no discriminación, participación, inclusión, ética y objetividad y buen gobierno.
- Normativa general universitaria y sus desarrollos reglamentarios con especial referencia a aquella que afecta a las universidades de carácter público.
- [Normativa propia de la UNED](#) en desarrollo de las normas generales que reglamentan el alcance de este proceso.

3. DEFINICIONES

Plan de estudios: es el diseño curricular vinculado a los diferentes tipos de enseñanzas cuya superación da derecho a la obtención de un título universitario.

Plan de Gestión de Residuos de la UNED: aprobado en el Consejo de Gobierno del 12 de julio de 2022, y redactado por el Área de Energía y Sostenibilidad de la OTOM. Más información sobre las [políticas de protección del Medio Ambiente en la UNED](#).

Política Ambiental de la UNED: aprobada en el Consejo de Gobierno del 9 de marzo de 2021, según la cual la UNED está comprometida con el medio natural y fomenta los valores y principios de sostenibilidad recogidos en la Agenda 2030 y en el Pacto Verde Europeo. Asimismo, ha adquirido unos compromisos ambientales contenidos en sus Planes Estratégicos y en su Política de Gestión de la Energía.

Política de Gestión de la Energía de la UNED: aprobada en el Consejo de Gobierno del 30 de abril de 2019, según la cual la UNED se compromete a llevar a cabo el desempeño del servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio que figura en sus Estatutos, con el máximo respeto hacia el medio ambiente y, en concreto, obtener la máxima eficiencia energética. En marzo de 2022, el Sistema de Gestión de la Energía de las instalaciones de los edificios de la Sede Central de la UNED de Madrid ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de ISO:50001:2018.

Recursos materiales: todos los bienes físicos que la Facultad utiliza para llevar a cabo su actividad académica e investigadora, aplicando las plataformas y recursos que pone a su disposición la **UNED**.

Servicios administrativos, técnicos y de apoyo: Consideramos un servicio como el resultado de llevar a cabo una actividad universitaria dirigida a nuestros grupos de interés.

GESTIÓN DE SERVICIOS OTOM: gestiona las peticiones de servicios (instalación, climatización, modificación de locales, reparaciones, trámites previos a la adquisición de mobiliario, carpintería, cerrajería, peticiones de pintura) para toda la Facultad.

4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, INDICADORES DE MEDIDA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO

4.1 Gestión de los recursos materiales

La cartera de recursos disponibles para el proceso de enseñanza/aprendizaje del estudiantado es muy amplia en la UNED a través de sus plataformas y medios. La Facultad de Geografía e Historia dispone de una serie de infraestructuras adecuadas para el desarrollo de actividades académicas, investigadoras y formativas. Entre sus principales recursos se encuentran diversas salas y laboratorios equipados con medios técnicos y audiovisuales que facilitan la docencia y la investigación:

- Medios suficientes para el acceso y aplicación desde la facultad a las plataformas propias de la UNED, tanto por el personal PTGAS como por el PDI
- Aulas correctamente equipadas para el uso de los servicios y las herramientas audiovisuales propios de la UNED: conferencias online, etc...: salas suficientes para los encuentros presenciales propios de la Facultad: reuniones de Departamentos, comisiones, encuentros científicos...
- Laboratorios especializados de diferentes departamentos, entre los que se incluyen el Laboratorio de Prehistoria y el laboratorio de Arqueología.
- Medios para el PDI para llevar a cabo su función docente e investigadora
- Medios para el PTGAS para llevar a cabo sus tareas de administración.

El/la Administrador/a de la Facultad de Geografía e Historia, en función de las solicitudes de las diferentes secciones y departamentos, identifica las necesidades de recursos materiales y servicios necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades docentes, investigadoras y de gestión de la Facultad.

Periódicamente, la administración de la Facultad como responsable de la gestión de los recursos e infraestructuras de la misma, de acuerdo con las necesidades manifestadas por las diferentes Secciones, determina qué recursos deben ser revisados, bien para la mejora, bien para cubrir deficiencias en los recursos y/o las infraestructuras disponibles. Las peticiones de material del PDI se canalizan a través de sus respectivos Departamentos. Estos mismos responsables, informan al Equipo decanal de las actuaciones necesarias, basándose en los informes elaborados por los servicios centrales como la OTOM, el servicio de prevención de riesgos, el Centro de Tecnología de la UNED, mantenimiento, etc., así como en las necesidades de recursos identificadas a través de los cauces habituales de participación de los grupos de interés y las solicitudes de las diferentes comisiones, secciones y departamentos.

Siguiendo la normativa sobre contratación en el ámbito público y la gestión presupuestaria, se gestiona la adquisición de los recursos necesarios para su disposición en la fecha indicada. Posteriormente, los responsables comprueban su adecuación, en consonancia con la estrategia de la UNED y las necesidades diagnosticadas, así como con los objetivos previstos en cada período. Las peticiones de servicios para toda la Facultad, (instalación, climatización, modificación de locales, reparaciones, trámites previos a la adquisición de mobiliario, carpintería, cerrajería, peticiones de pintura), se gestionan a través del Servicio OTOM.

4.2 Gestión de los servicios

En la **cartera de servicios de la Facultad al estudiantado**, como complemento de los que ofrece la [UNED](#) como servicio general, podemos destacar los siguientes servicios:

El [Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones](#) es el instrumento puesto a disposición de los miembros de la comunidad universitaria y de los usuarios para recabar las observaciones y reclamaciones, así como para la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios e incrementar la satisfacción de todos los grupos de interés. Este servicio está desarrollado en el proceso SAIC P07-C3 para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Facultad. Además de los servicios que ofrece la propia UNED como El [CAE \(Centro de Atención al Estudiante\)](#).

La Facultad oferta anualmente un programa de ayudas a la investigación que suelen ir dirigidas tanto al PDI como al estudiantado, salvo algún caso específico exclusivo para el PDI; se publicita en el apartado [Plan de Investigación](#) de la web de la Facultad. En el BICI se publican tanto la convocatoria como las resoluciones de adjudicación de las diferentes partidas del Plan.

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA
SAIC07-P02-C5. Proceso para la gestión y mejora de los
recursos y servicios puestos a disposición de la
comunidad universitaria**



Tanto el PDI como el PTGAS y el alumnado cuentan con el apoyo de [SOPORTE CAU](#): Centro de atención al usuario para incidencias, peticiones y consultas informáticas.

La [Unidad de movilidad internacional](#), es un servicio de información, difusión, y gestión de proyectos internacionales y de las propuestas y solicitudes de becas y subvenciones en el marco de los diferentes programas de movilidad. Desarrolla el proceso [SAICU-P05-C3. Proceso para la movilidad de estudiantes](#). La facultad inicia la gestión de sus estudiantes erasmus según nuestro Proceso para la movilidad de estudiantes [SAIC07-P05-C3](#).

El Decanato, a través de su vicedecanato específico y la comisión del CAIC, se encarga de apoyar el despliegue y ejecución de la política y objetivos de calidad de la Facultad, con la finalidad de alcanzar la máxima satisfacción de los grupos de interés, en especial del estudiantado, del personal docente e investigador (PDI) y del personal técnico y de gestión de administración y servicios (PTGAS).

Se encarga, asimismo, del diseño y desarrollo de los sistemas de aseguramiento de la calidad para la mejora de las titulaciones, para la mejora de la calidad docente y para la gestión general de la Facultad, alineada con la estrategia universitaria de cada momento y contribuyendo a la difusión de la cultura de calidad en la comunidad universitaria.

En la página web, en el apartado de Calidad, se encuentran los procesos de calidad seguidos por esta Facultad.

Todo ello se complementa con los servicios que ofrece la UNED a través de la Oficina de Estadística y Datos, que es el servicio encargado del cálculo y la difusión a través del [Portal estadístico](#) de los datos de percepción y de rendimiento académico (tasas académicas) necesarios para el seguimiento y la mejora del proceso de enseñanza/aprendizaje y para la obtención de los reconocimientos externos de calidad de los servicios, de las titulaciones, de los centros y del personal académico, realizados a través de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA).

Los responsables de la Facultad y de las diferentes secciones, identifican las necesidades de nuevos servicios o la mejora de los ya prestados, basándose en informes internos y datos de satisfacción o demandas cursadas por los grupos de interés en las comisiones u órganos colegiados en los que participen. Posteriormente, se estudian y planifican las mejoras y se ejecutan conforme a la legalidad vigente y a la estrategia, en cada caso. La prestación de cualquier servicio por la Facultad seguirá los criterios de accesibilidad, publicidad, legalidad y utilidad adaptados a las necesidades de nuestros grupos de interés.

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA
SAIC07-P02-C5. Proceso para la gestión y mejora de los
recursos y servicios puestos a disposición de la
comunidad universitaria**

UNED

Facultad
de Geografía
e Historia

Los **indicadores del proceso** son:

- Satisfacción global de estudiantes de grado con los recursos (desagregado por UNED, por centros, por departamentos y titulaciones).
- Satisfacción global de estudiantes de máster con los recursos materiales (desagregado por UNED, por centros, por departamentos y titulaciones).
- Satisfacción del PDI con los recursos materiales (equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, espacios experimentales, biblioteca, etc.).

5. GRUPOS DE INTERÉS (GI) IMPLICADOS

Los grupos de interés implicados en este proceso son el personal docente e investigador, el profesorado tutor, el personal técnico y de gestión y de administración y servicios y estudiantes de la Facultad. Todos los GI participan en diferente medida en el diseño y desarrollo de este proceso, como se detalla en el correspondiente flujograma, a través de sus representantes en las comisiones implicadas en el desarrollo, seguimiento y mejora del contenido este proceso de la UNED.

6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

Identificación de las evidencias de la Universidad	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Solicitudes de recursos y servicios	Digital	Administración Facultad	6 años
Portal Estadístico (datos de satisfacción)	Aplicación web	Gerencia	Permanente
Texto del proceso	Digital	Negociado de Calidad	Permanente
Memoria anual Facultad	Página web	Secretaría Facultad	Permanente

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA
SAIC07-P02-C5. Proceso para la gestión y mejora de los
recursos y servicios puestos a disposición de la
comunidad universitaria**



7. RESPONSABLES DEL PROCESO

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Consejo de Facultad	• Aprueba el texto del proceso.
Administrador/a Responsable de los recursos y servicios de la Facultad	• Aprueba las nuevas mejoras/adquisiciones necesarias en los recursos y servicios prestados por la Facultad • Identifica deficiencias y mejoras • Traslada a los órganos de gobierno esas mejoras para su resolución • Identifica indicadores de seguimiento
Secretaría de la Facultad	• Custodia las Memorias Anuales
Gerencia	• Contratación de suministros y servicios • Suministro de datos a través del Portal Estadístico
Vicedecanato de calidad / Negociado de Acreditación y Calidad	• Actualiza y hace el seguimiento del proceso y de sus evidencias

8.- FLUJOGRAMA

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA
SAIC07-P02-C5. Proceso para la gestión y mejora de los
recursos y servicios puestos a disposición de la
comunidad universitaria**

UNED

Facultad
de Geografía
e Historia

**F-SAIC07-P02-C5. Proceso para la gestión y mejora de los recursos y servicios puestos
a disposición de la comunidad universitaria**

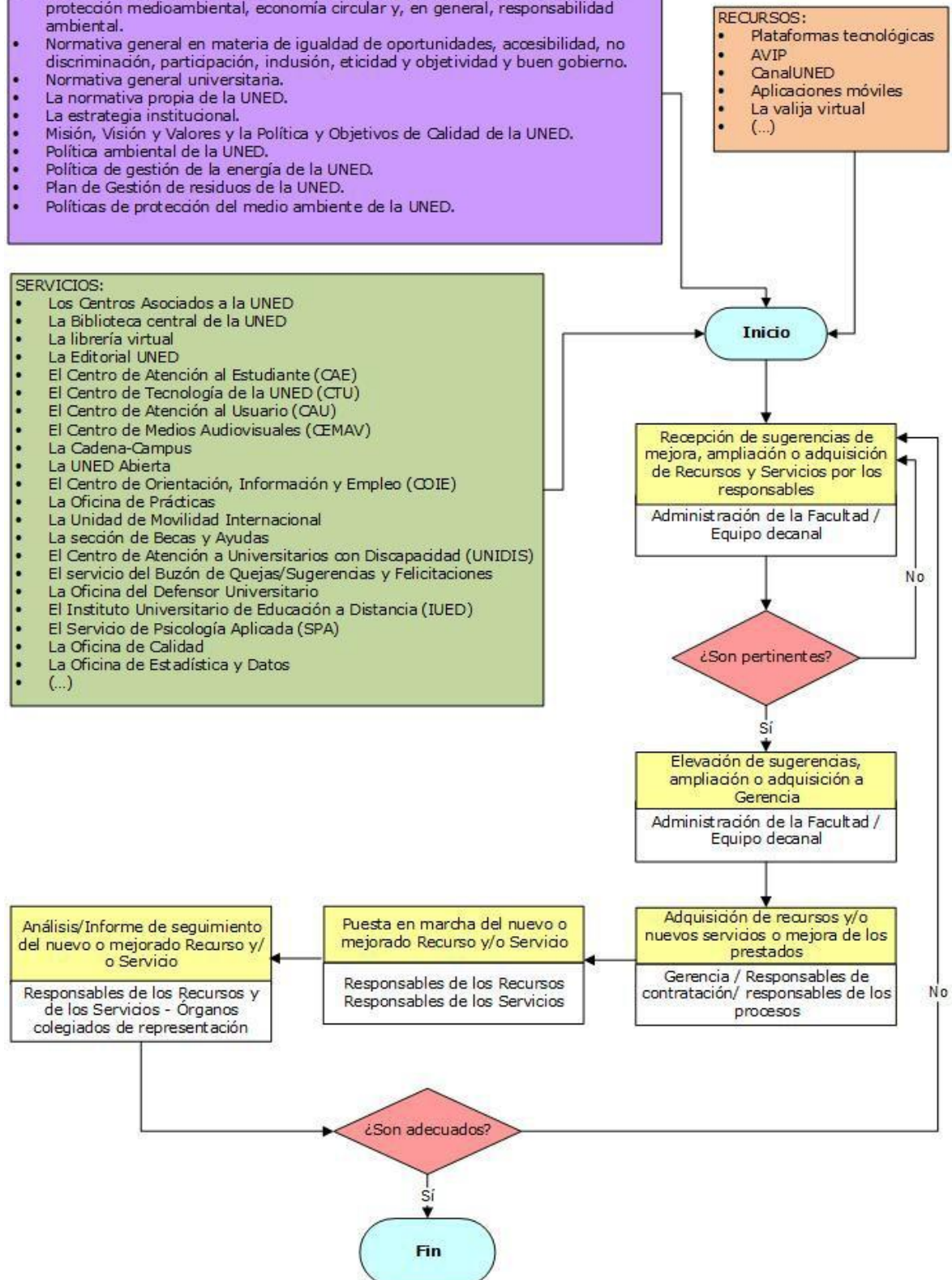
- La legislación general en materia de contratación en el sector público.
- Normativa general en materia de prevención y gestión sostenible de residuos, protección medioambiental, economía circular y, en general, responsabilidad ambiental.
- Normativa general en materia de igualdad de oportunidades, accesibilidad, no discriminación, participación, inclusión, eticidad y objetividad y buen gobierno.
- Normativa general universitaria.
- La normativa propia de la UNED.
- La estrategia institucional.
- Misión, Visión y Valores y la Política y Objetivos de Calidad de la UNED.
- Política ambiental de la UNED.
- Política de gestión de la energía de la UNED.
- Plan de Gestión de residuos de la UNED.
- Políticas de protección del medio ambiente de la UNED.

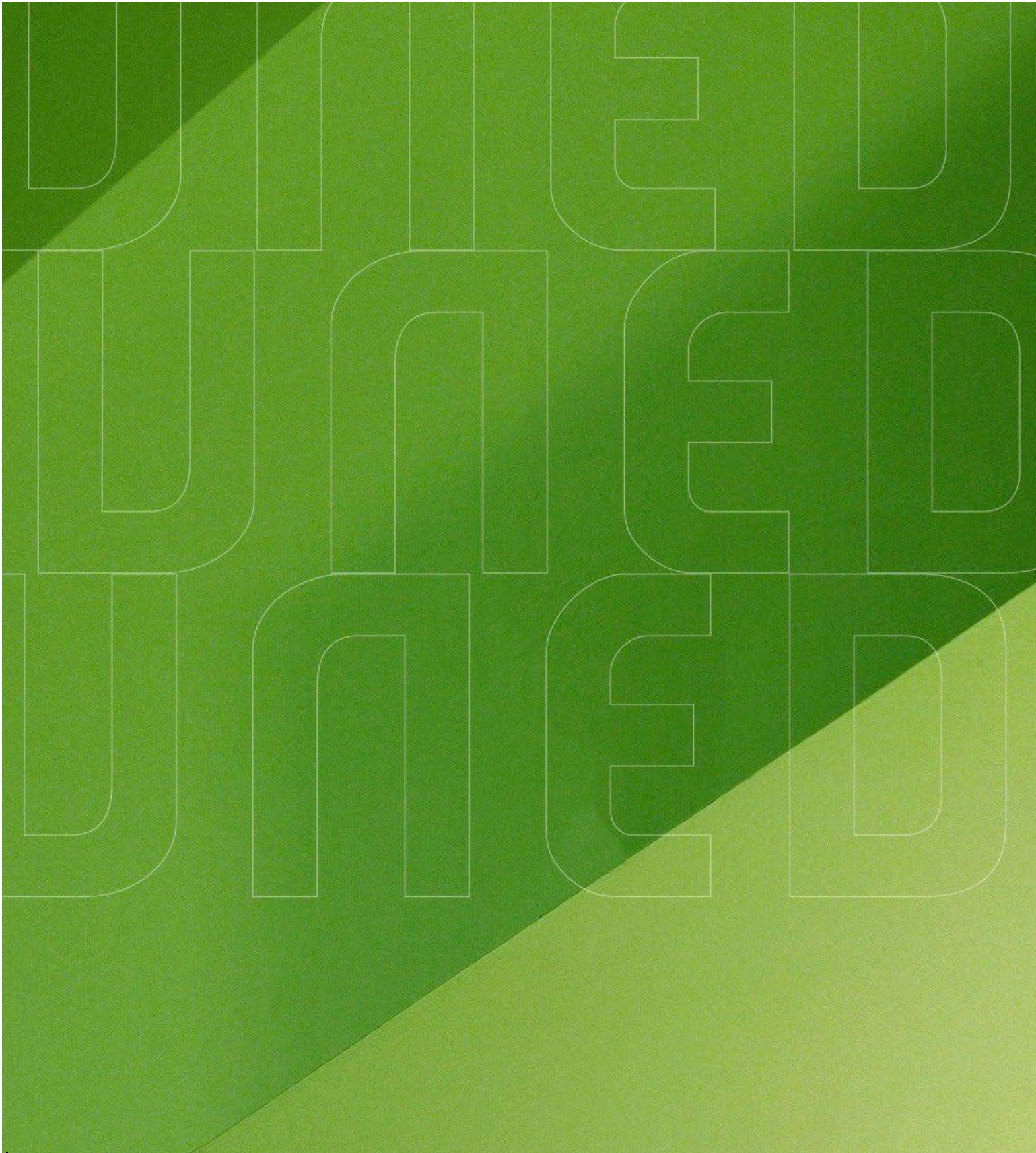
RECURSOS:

- Plataformas tecnológicas
- AVIP
- CanalUNED
- Aplicaciones móviles
- La valija virtual
- (...)

SERVICIOS:

- Los Centros Asociados a la UNED
- La Biblioteca central de la UNED
- La librería virtual
- La Editorial UNED
- El Centro de Atención al Estudiante (CAE)
- El Centro de Tecnología de la UNED (CTU)
- El Centro de Atención al Usuario (CAU)
- El Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)
- La Cadena-Campus
- La UNED Abierta
- El Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE)
- La Oficina de Prácticas
- La Unidad de Movilidad Internacional
- La sección de Becas y Ayudas
- El Centro de Atención a Universitarios con Discapacidad (UNIDIS)
- El servicio del Buzón de Quejas/Sugerencias y Felicitaciones
- La Oficina del Defensor Universitario
- El Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED)
- El Servicio de Psicología Aplicada (SPA)
- La Oficina de Calidad
- La Oficina de Estadística y Datos
- (...)





#SOM0S2030

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA
SAIC07-P02-C5. Proceso para la gestión y mejora de los
recursos y servicios puestos a disposición de la
comunidad universitaria**



uned.es